

NORDLO



# Kom närmare hållbarhet

Hållbarhetsredovisning 2022

”

**Vi utvecklar samhället genom att stärka konkurrenskraft och hållbarhet hos nordiska organisationer – i vardagen och i framtiden.**



# Innehåll

Vd har ordet	6
<b>Om Nordlo</b>	<b>8</b>
Året i korthet	8
Digitalisering som mänskligt hantverk	11
Våra tjänster	12
Vår styrmodell	14
Här finns vi	15
Våra ledningssystem	15
<b>Hållbarhetsstrategi och mål</b>	<b>17</b>
Strategin visar vägen	17
Intressenter	18
Hållbarhetsaspekter i värdekedjan	20
Nordlos tre hållbarhetsområden	22
Nordlos hållbarhetsmål	24
<b>Hållbart erbjudande</b>	<b>26</b>
Hållbara tjänster	28
Topp i kundnöjdhet	30
Ökad cirkularitet	32
<b>Hållbar organisation</b>	<b>34</b>
Klimatavtryck	36
Nöjda medarbetare	38
Mer olika med More	42
Säker IT-partner	45
<b>Hållbar leveranskedja</b>	<b>46</b>
<b>Case: Ansvar i samhället</b>	<b>48</b>
<b>Riskhantering</b>	<b>52</b>
<b>Om hållbarhetsredovisningen</b>	<b>55</b>
Hållbar ansvarsfördelning	55
Bakgrund till redovisningen	57
Mätning GHG Protocol	58



Med finansiell och politisk osäkerhet i världen har behoven av cybersäkerhet ökat. Nordlo fortsätter att växa i Norge och Sverige genom att svara upp mot marknadens efterfrågan på säkra IT-lösningar. Samtidigt utvecklar vi vårt hållbarhetsarbete för en ansvarsfull teknik, ett bättre samhälle och en grönare omvärld.

Vi vet att möjligheten att göra positiva avtryck kan börja i en hållbar IT-miljö och därför vill vi hjälpa våra kunder att göra hållbara val.

I denna hållbarhetsredovisning beskriver vi vårt hållbarhetsarbete, hur vi hjälper organisationer på deras resa och hur vi arbetar för att få de mest engagerade medarbetarna och kunder som är våra ambassadörer.

# Mätning för framdrift

Som så många andra hade vi på Nordlo goda förhoppningar om ett mer normalt 2022. Just som vi hade välkomnat återstarten för svensk IT-bransch efter pandemiåren, kom kriget i Ukraina och ritade om världsläget igen. Men trots utmaningar i omvärlden fortsätter Nordlo i positiv riktning, med expansion i Norden och ökad nöjdhet både bland kunder och medarbetare.

På Nordlo följer vi hela tiden utvecklingen av säkerhetsläget och har sett att intrångsförskening har ökat påtagligt under året. Lyckligtvis har vi tack vare proaktivt säkerhetsarbete kunnat hjälpa våra kunder att hantera den ökade hotbilden. Som med så mycket annat handlar säkerhetsbrister i de allra flesta fall om den mänskliga faktorn. Vi arbetar intensivt, med våra medarbetare och med våra kunder, för att öka kunskap och medvetenhet om IT-säkerhet och därmed minska säkerhetsriskerna.

Hållbarhetsarbetet på Nordlo har under året präglats av att vässa vårt långsiktiga mål kring net zero, säkerställt hundra procent grön energi i våra datacenter och sist men inte minst har vi under året satt ökad press på våra leverantörer genom uppföljningar av leverantörsuppförandekoden.

Riktningen i Nordlos hållbarhetsstrategi är fortsatt densamma, samtidigt som vi alltid strävar efter att tydliggöra, därigenom har vi tagit fasta på den klassiska devisen ”what gets measured gets done”. Det handlar om att vi inom allt fler områden inte nöjer oss med att mäta våra aktiviteter utan också resultatet av dem. Hållbarhet handlar om att ändra beteenden och allt som blir tydligt och mätbart för oss människor blir också lätt att ta till sig.

Ett område där vi har justerat våra mätningar är mångfald och inkludering. IT-branschen har länge haft utmaningar som mansdominerad. Nordlo mäter och följer upp andelen kvinnor och icke-binära – dels övergripande på Nordlo, dels inom kategorin ledare och inom specifika kompetensområden där det är extra svårt att öka balansen; tekniker, säljare och projektledare. Detta gör att vi nu kan se effekten av de initiativ vi gör för att öka mångfalden.

Till skillnad från branschen som helhet rör vi oss i rätt riktning när det gäller kundnöjdhet. Även medarbetarnöjdheten på Nordlo har stärkts och de båda hänger tätt ihop. Jag är helt övertygad om att vår operativa modell där vi jobbar nära kunderna bidrar till att höja vår kundnöjdhet. Även om Nordlo växer som koncern känner kunderna fortfarande att de är viktiga för oss och får den uppmärksamhet de förtjänar, genom att de möts av vårt familjära och lokala arbetssätt. Precis så vill jag att Nordlo ska fortsätta växa – ansvarstagande, nära och hållbart.

Fredrik Almén, vd Nordlo



**”Vi har tagit fasta på den klassiska devisen – what gets measured gets done”**

# Året i korthet

## 4,8/6

Kundnöjdhet (NKI)

## 77/100

Nöjd medarbetarindex (NMI)

## 100%

grön energi i våra datacenter i Norge och Sverige

## Expansion i Norge och Norrland

Under året fortsatte Nordlos tillväxtresa med förvärvet av Fana Data i norska Bergen. Affären innebar att Nordlo nu är den ledande IT- och digitaliseringsleverantören för SME-marknaden i den prioriterade Bergen-regionen i Norge. I Sverige förvärvades IT-bolaget Interlan med verksamhet i bland annat Gävle, Bollnäs och Örnsköldsvik vilket innebär att Nordlo stärkte sin position i södra Norrland. Efter att ha identifierat ett ökat behov av IT- och digitaliseringstjänster i Umeå öppnade Nordlo ytterligare ett kontor i staden i början av 2022.

## Fokus på IT-säkerhet

I takt med att cyberattacker mot företag och myndigheter blivit fler har efterfrågan på IT-säkerhetslösningar ökat. Nordlo har under året hjälpt sina kunder med tjänster inom säkerhetsområdet. Sammanfattningsvis handlar arbetet om strategi och säkerhetstjänster i kombination med utbildningar som medvetandegör medarbetare kring riskfaktorer.

## Utökad klimatmätning

Arbetet med klimatuppföljning intensifierades enligt Green House Gas Protocol under året. Förutom att mäta fullt scope 1 och 2 har även scope 3 utökats med flera områden. De uppdaterade kriterierna för Science Based Targets initiative (SBTi) och net zero har tagits in i arbetet och Nordlo har signerat åtagandebrev att sätta mål utifrån dessa.

”

Vår målsättning är att ha de mest engagerade medarbetarna, kunder som är våra ambassadörer och lönsam tillväxt.



# Digitalisering som mänskligt hantverk

Nordlo är en nordisk IT- och digitaliseringspartner som växer med syftet att utveckla samhället genom att stärka konkurrenskraft och hållbarhet hos nordiska organisationer – i vardagen och i framtiden.

Vi hjälper våra kunder att förbättra sin IT-miljö genom ett brett utbud av IT- och digitaliseringstjänster. Med strategisk rådgivning och ansvarsfulla val av innovativ teknik hjälper Nordlo kunderna att driva digitaliseringen framåt.

Vi vill bygga nära relationer och förstå kundernas verksamhet på djupet. Det är genom den förståelsen som vi kan ta ansvar för helheten, stötta våra kunder och uppfylla såväl vårt syfte som kundens mål. Vi finns nära, oavsett om kunden är i Sverige, Norge eller internationellt. Vi arbetar hela tiden för att sätta våra lösningar i en mänsklig kontext, för att minska avståndet mellan teknik och användare. Vår strävan och vilja är att aldrig vara nöjda, att ständigt förbättra, utmana och förändra.

**850**  
medarbetare

Vårt mänskliga hantverk drivs genom ett dagligt engagemang från våra 850 medarbetare runt om i Sverige och Norge.

**1,9**  
miljarder

Idag omsätter Nordlo 1,9 miljarder SEK (helår 2022) och målet är att bli den ledande IT-aktören i Norden.

**46**  
kontor

Tack vare många kontor och engagerade medarbetare kommer vi nära kundens verksamhet.

# Våra tjänster

Nordlo erbjuder helhetslösningar inom IT och digitalisering. För att säkerställa att vi är rätt IT-partner för varje kund, har vi en decentraliserad organisation med närhet till våra kunder. Tjänsterna i erbjudandet anpassas för våra olika typer av leveranser; från outsourcing till stora bolag och offentlig sektor till IT-lösningar anpassade för mindre verksamheter.

## Digital verksamhetsutveckling

Inom området Digital verksamhetsutveckling erbjuds tjänster som hjälper Nordlos kunder att effektivisera, automatisera och digitalisera sina arbetssätt, vilket både minskar manuellt arbete och höjer kvaliteten. Genom digitala verktyg och visualisering av data skapas beslutsstöd som förenklar verksamheters processer och arbetssätt, vilket frigör värdefull tid för att utveckla den egna verksamheten.

## Moln & infrastruktur

Nordlo erbjuder heltäckande lösningar för infrastruktur, molntjänster och drift, allt ifrån publika molntjänster till hybridlösningar och traditionell serverdrift i svenska datacenter med hög säkerhet. Nordlo erbjuder exempelvis virtualisering, hosting, lagring, backup samt driftlösningar som ger kunderna en skalbar, säker och bekymmersfri helhetslösning för sin infrastruktur. De flexibla lösningarna ökar även kundens möjligheter till innovation.

## Säkerhet

Nordlo stöttar sina kunder med såväl det operationella som tekniska säkerhetsarbetet. Området inkluderar en bredd av tjänster som till exempel penetrationstester, övervakning och incidenthantering såväl som tekniska säkerhetstjänster. Tjänsteområdet rymmer även rådgivning och

utbildning för att säkerställa att säkerhetsmedvetandet är högt i organisationen. Allt för att skydda det som är viktigt för kundens verksamhet.

## Modern arbetsplats

Inom Modern arbetsplats ingår arbetsplatstjänster som till exempel klienthantering, servicedesk och IT-lösningar för den moderna arbetsplatsen. Nordlo stöttar kunderna med hela hanteringen av arbetsplatstjänsten, inklusive anpassning av arbetsplatsen så att den stöttar verksamhetens behov, har hög säkerhet och att hårdvaran livscykelhanteras. På så vis kan kunden fokusera på sin verksamhet. Nordlos servicedesktjänster levereras av proaktiva medarbetare med god teknisk kompetens och förståelse för kundens verksamhet och IT-miljö.

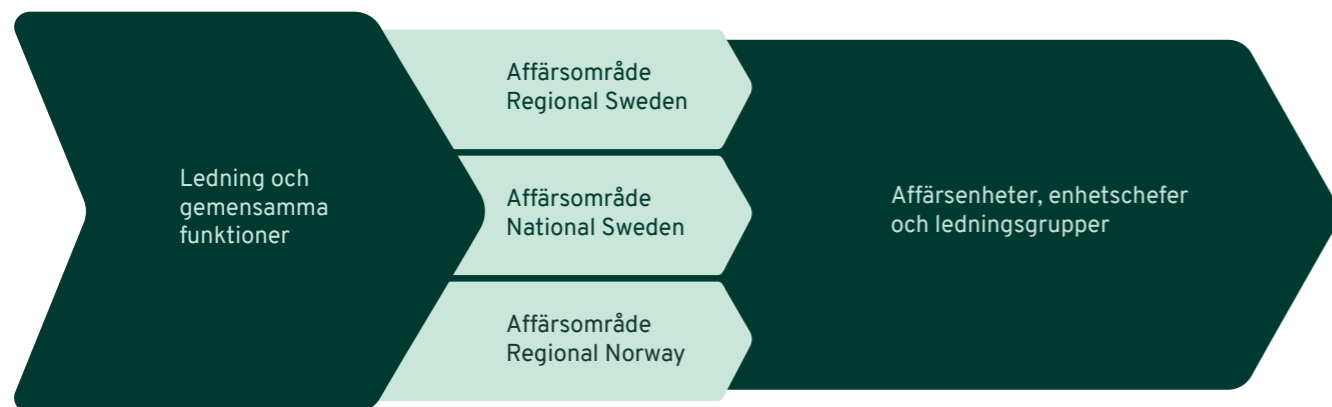
## Applikation & utveckling

Nordlo säkerställer att data och information tillhandahålls på ett säkert sätt, vid rätt tillfälle och att systemen kommunicerar med varandra. Applikationsförvaltning, systemutveckling och uppsättning av systemintegrationer erbjuds för att stötta kunderna med utveckling av verksamhetskritiska applikationer. Nordlo är också ett stöd för sina kunder när val av applikationer och driftmodell behöver göras.



## Vår styrmodell

Nordlo är en decentraliserad organisation som snarast kan liknas vid ett entreprenörstätt nätverk. Istället för ett klassiskt organisationschema brukar vi därför likna Nordlos styrmodell med en pil, som illustrerar verksamheternas och koncernens roll i organisationen.



Pilens fjädrar styr den långsiktiga riktningen, med hjälp av en mindre koncernstab som driver koncernövergripande strategi och utvalda nyckelprocesser.

Affären drivs av våra affärsområden som är uppdelade utifrån kundsegment där respektive affärsområdes kundgrupp har liknande behov och utmaningar. Varje affärsenhet tillhör ett affärsområde och respektive enhetschef rapporterar till den affärsområdesansvarige.

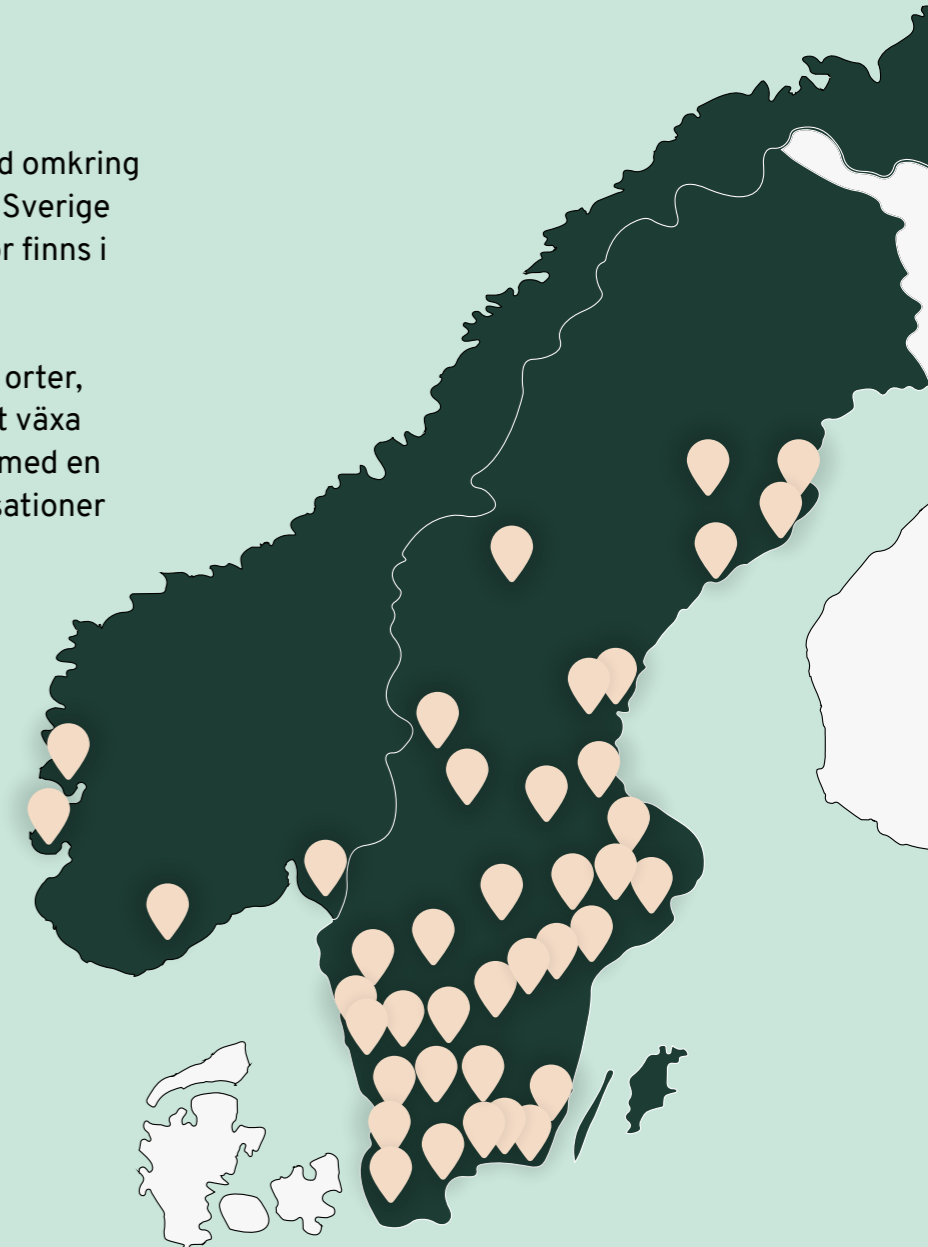
I pilens spets finns de operativa enheterna, som driver affärerna och fattar beslut nära kunder och medarbetare.

Vår styrmodell ska gynna en hög grad av entreprenörskap för att säkerställa att vi fångar upp kundens behov på den lokala marknaden. Den bidrar också till en ökad delaktighet där våra medarbetare i högre grad involveras i vårt gemensamma arbete och får komma till tals inom områden som de brinner för. I linje med vår värdegrund arbetar vi tillsammans, vi agerar med hjärtat och skapar affärsvärde för våra kunder.

## Här finns vi

Nordlo är en nordisk IT-koncern med omkring 850 medarbetare och verksamhet i Sverige och Norge. Koncernens huvudkontor finns i Stockholm.

I början av 2023 finns Nordlo på 46 orter, varav fyra i Norge. Ambitionen är att växa på den nordiska marknaden – alltid med en närhet till de människor och organisationer vi samarbetar med.



## Våra ledningssystem

För Nordlo är arbetet med ständig förbättring grundläggande, både i våra leveranser till kunderna och internt. Ett sätt att stödja det arbetet är genom att jobba utifrån internationella standarder. Det underlättar prioriteringen av förbättringsåtgärder och ger samtidigt en grund för lagefterlevnad.

Nordlos verksamheter har ledningssystem och arbetar utifrån ISO 9001:2015 för

kvalitet, 14001:2015 för miljö och ISO 45001:2018 för arbetsmiljö, där över 70 procent av alla medarbetare arbetar inom verksamheter som är externt certifierade inom dessa perspektiv. Flera verksamheter är externt certifierade enligt IEC/ISO 27001:2013 (SE 2017). Samtliga verksamheter i Norge är certifierade inom Miljøfyrtårn.





# Strategin visar vägen

Hållbarhetsarbetet på Nordlo tog fart samma dag som koncernen bildades. Efter genomförd väsentlighetsanalys har hållbarhetsfrågorna integrerats i bolagets gemensamma strategi och anpassats utifrån gällande lagar och EU-direktiv. Intressentdialog och identifiering av hållbarhetsaspekter i värdekedjan genomförs årligen.

Under 2022 har fokus i strategiarbetet legat på att tydliggöra målsättningarna genom att se över formuleringar kring mål och uppföljning. Arbetet har syftat till att tydligare kunna mäta och redovisa effekterna av det vi gör, utöver mätningen av själva insatserna. Nordlos strävan är att definiera målsättningar som kan leva över tid och som blir tydliga både internt och för externa intressenter.

Resultatet av strategiarbetet mynnar ut i Nordlos tre hållbarhetsområden och dess målsättningar på kort och lång sikt, som presenteras närmare på sidorna 24-25.

**”Hållbarhetsarbetet på Nordlo har under året präglats av tydliggörande.”**

Interna och externa förutsättningar

Identifiering av hållbarhetsaspekter genom värdekedjan

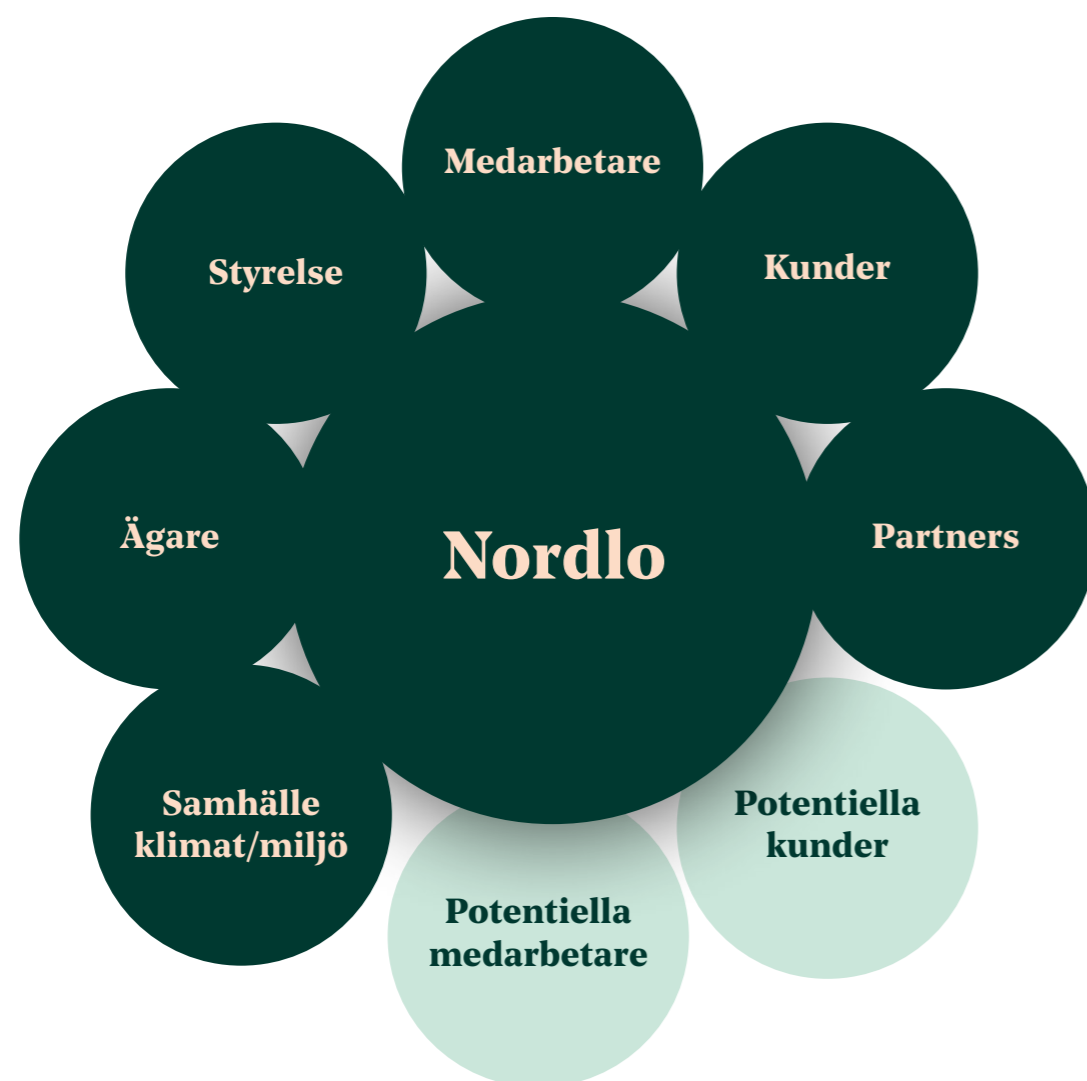
Intressentdialog och väsentlighetsanalys

Formulering av målsättningar ur hållbarhetsperspektiv

# Intressenter

Nordlos viktigaste intressenter är de som påverkar eller påverkas av vår verksamhet. Genom att identifiera våra viktigaste intressenter underlättas arbetet med olika typer av dialoger, som ger oss möjlighet att inhämta information om vilka hållbarhetsområden intressenterna ser som viktigast.

Intressentdialoger genomförs kontinuerligt med kunder, leverantörer, medarbetare och styrelse. Dialogen kan se ut på olika sätt såsom kund- och medarbetarundersökningar, dialoger i forum, kravställningar i upphandlingar och omvärldsbevakning.



INTRESSETER	OMRÅDEN	METOD
<b>Kunder och marknad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Produktion och resurseffektivitet</li> <li>– Sociala villkor i värdekedjan</li> <li>– Förnybar el i driftsleveransen</li> <li>– Cirkulära initiativ</li> <li>– Säker informationshantering och skydd av personlig integritet</li> <li>– Motverkande av korruption</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kunddialoger och strategiska, operativa samt taktiska möten med kunder inom privat och offentlig sektor</li> <li>– Kundundersökning (NKI)</li> <li>– Omvärldsbevakning av hållbarhetskrav kring offentlig upphandling</li> <li>– Branschbevakning</li> </ul>
<b>Medarbetare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Inkludering och transparens</li> <li>– Kompetensutveckling och nätverkande</li> <li>– Hälsosam arbetsplats och bra arbetsvillkor</li> <li>– Arbetsplats som mår om hållbarhet på alla plan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Medarbetardialoger</li> <li>– Medarbetarundersökning</li> </ul>
<b>Styrelse och ägare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Hållbar tillväxt</li> <li>– Minskad miljöpåverkan från Nordlos verksamhet så väl som kundernas</li> <li>– Positivt bidra till samhället där Nordlo verkar – både som arbetsgivare och som medlem i samhället</li> <li>– Inkludering, mångfald och jämlikhet</li> <li>– Motverkande av alla former av trakasserier</li> <li>– Motverkande av bedrägerier och korruption</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ägarramverk</li> <li>– Dialog i strategiforum</li> <li>– Styrelsemöten</li> </ul>

# Hållbarhetsaspekter i värdekedjan

🌿 Environmental   👤 Social   📋 Governance

Nordlos potentiella hållbarhetspåverkan (ESG) baserat på bransch, verksamhet och legala jurisdiktioner. Områden med större genomslag i fetstil.



## Tillhandahållande av anläggningar och utrustning

### 🌿 Växthusgasutsläpp (GHG) från hårdvaruproduktion.

Lokala utsläpp från mineralutvinning vid hårdvaruproduktion.

Elektronik- och farligt avfall.

Inverkan på biologisk mångfald i försörjningskedjan för hårdvara och på datacenterplatser.

### 🌿 Växthusgasutsläpp (GHG) och energiförbrukning från hyrda datacentertjänster (DC).

Vatten och kyla i datacenter.

### 👤 Arbetsvillkor och mänskliga rättigheter i hårdvaruproduktion.

Anställdas hälsa och säkerhet.

### 📋 Socioekonomiska effekter av konfliktmineraler.

Korruption och mutor.



## Egen verksamhet

### 🌿 E-återvinning och livscykelhantering av IT-utrustning och datacenter.

Medarbetares affärsresor och pendling.

### 🌿 Växthusgasutsläpp (GHG) och energiförbrukning från egna datacentertjänster.

Vatten och kyla i egna datacenter.

Inverkan på biologisk mångfald och brusgenerering vid datacenterplatser.

### 👤 Kompetens och utveckling hos medarbetarna.

Inkludering och mångfald.

Balans i arbetslivet.

### 📋 Informationssäkerhet och persondataintegritet.

Professionell integritet och ärlig rådgivning.



## Marknadsföring & ledning

### 🌿 Växthusgasutsläpp (GHG) från affärsresor och medarbetares pendling.

Kontorens återvinning/avfall.

Energianvändning i egna kontor.

### 👤 Medarbetarutbildning och utveckling. Inkludering och mångfald.

Balans i arbetslivet.

Medarbetares pensioner.

### 📋 Anti-korruption och mutor.

Konkurrensbegränsande beteende.

### Datasäkerhet och persondataintegritet.



## Kunder & slutanvändare

### 🌿 Energianvändning av produkter och tjänster.

Påverkan på kundens produktion och resurseffektivitet.

### 👤 Digital kompetens.

Bidra till effektivare arbetsledning.

Kundens balans mellan arbete och privatliv (hemmakontor).

### 📋 Systemtillförlitlighet (ex. eftersläpning, driftstopp).

Avtalsvillkor (B2B-kunder).



Externa faktorer som påverkar Nordlo baserat på bransch, verksamhet och legala jurisdiktioner.

+ Efterfrågan på digitala transformations-tjänster som möjliggör övergången till en ekonomi med låga koldioxidutsläpp.

+ Efterfrågan på lågpåverkade och cirkulära produkter och tjänster.

- Ökade risker för cyberangrepp globalt, vilket sätter press på dataintegritet och säkerhetsåtgärder.




- Granskning av utsläpp från datacenter och e-avfall.

- Bransch som kännetecknas av brist på mångfald för tekniska jobb.

# Nordlos tre hållbarhetsområden

Nordlos hållbarhetsarbete vilar på tre ben. Vart och ett av våra tre prioriterade hållbarhetsområden grundar sig i bolagets önskan att bidra till ett hållbart samhälle och en hållbar klimatutveckling som även uttrycks i bolagets övergripande syfte; ”Vi utvecklar samhället genom att stärka konkurrenskraft och hållbarhet hos nordiska organisationer – i vardagen och i framtiden.”

Utifrån våra tre hållbarhetsområden har vi formulerat ett flertal konkreta målsättningar och förbättringsområden på kort och lång sikt. Vi har även identifierat hur områdena och målen i sin tur bidrar till FN:s globala mål för hållbar utveckling. På nästa uppslag beskriver vi målsättningarna närmare.

-  Hållbart erbjudande
-  Hållbar organisation
-  Hållbar leveranskedja





## Hållbart erbjudande



## Hållbar organisation



## Hållbar leveranskedja

Långsiktiga mål	KPI:er	Mål 2023
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tjänster som stödjer våra kunders hållbarhetsmål</li> <li>Cirkulära tjänster erbjuds till alla kunder</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>GHG-avtryck av Nordlos tjänster</li> <li>Genomsnittlig livslängd för utnyttjad hårdvara</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utvärdera och dokumentera hållbarhetsperspektiv, inkl. växthusgasavtryck, för våra 5 största tjänster</li> <li>Definiera metod för att mäta växthusgasavtryck kopplat till dessa tjänster</li> <li>Utvärdera och dokumentera cirkulär hantering av de tjänster som har den största hårdvaruvolymen</li> <li>Definiera metod för att mäta genomsnittlig livslängd för utnyttjad hårdvara</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Net zero (netto noll) klimatavtryck</li> <li>Attraktiv arbetsgivare med branschledande medarbetarnöjdhet</li> <li>Inkluderande arbetsgivare med mångfald och representation över branschgenomsnittet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>GHG-utsläpp</li> <li>eNPS</li> <li>% av kvinnor och icke-binära ledare och operativ personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sätta intern plan för utsläppsminskning</li> <li>Utvärdera plan och mål i linje med SBTi (-4.2%/år)</li> <li>Klimatkompensering 100% av uppmätta värden</li> <li>Öka eNPS till 31 (2 punkters ökning från 2022)</li> <li>Öka andelen kvinnliga och icke-binära ledare och operativ personal</li> <li>Fortsätta Nordlo More för inkludering och mångfald internt</li> <li>Implementera jämlik sponsring</li> <li>En kvinnlig eller icke-binär slutkandidat till alla ledarroller vid rekrytering</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pålitlig partner med säkra IT-lösningar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>% av medarbetare som deltar i IT-säkerhets- och integritetsutbildning/träning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Månatliga interaktiva mikroutbildningar om IT-säkerhet och GDPR för alla anställda</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Effektiv hantering/uppföljning av leverantörskedjan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>% av inköpsvolym från leverantörer för vilka vi har genomfört riskanalys och/eller due diligence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fördjupa riskanalys och implementera due diligence och extern kommunikation i linje med nya legala krav</li> </ul>



LÄS MER PÅ SIDAN 26



LÄS MER PÅ SIDAN 34



LÄS MER PÅ SIDAN 46



# Hållbart erbjudande

Nordlos erbjudande utvecklas kontinuerligt. För att svara upp mot marknadens efterfrågan har stort fokus under 2022 legat på tjänster inom säkerhetsområdet. Kundnöjdheten ökade vilket är ett fint kvitto på vårt arbete.

## Framsteg 2022

- ✓ Nordlo placerar sig i topp för tionde året i rad när kunderna får välja leverantör.
- ✓ 100 procent förnybar el i våra datacenter i Sverige och Norge.



# Hållbara tjänster

För Nordlo är det en självklarhet att bidra till hållbara lösningar för våra kunder. Vårt erbjudande är skalbart samtidigt som vi värnar långsiktighet och kvalitet. Vi skapar IT-miljöer som ska hålla över tid utifrån kundernas verksamhetsbehov.

Det är numera välkänt att IT står för en stor del av världens råvarumaterial, energiförbrukning och farliga avfall, liksom brister i sociala villkor i produktionsleden. Nordlo strävar efter att vara en ansvarsfull aktör som tillvaratar varje möjlighet att göra positiva avtryck både i egna verksamheten, hos våra kunder och gentemot våra leverantörer.

Digitaliseringen och automatiseringen som sådan leder till högre produktivitet och resurseffektivitet. På Nordlo ser vi också att vi har ett ansvar i att vägleda våra kunder att göra hållbara val i stort som smått.

I utvecklingen av Nordlos tjänster har vi under året arbetat för att öka de innovativa möjligheter som ges inom IT samtidigt som vi vill minska det negativa klimatavtryck som IT står för.

Inom tjänsteområdet **Digital verksamhetsutveckling** hjälper vi våra kunder med minskad klimatpåverkan och resursanvändning genom effektiviserade processer och minskad pappersförbrukning. Genom att automatisera manuella processer kan vi dessutom skapa en bättre arbetsmiljö.

Inom **Moln & infrastruktur** arbetar vi med miljöaspekter vid lagring av data. Exempelvis minskar vi det negativa avtrycket genom 100 procent förnybar el i våra svenska och norska datacenter, energieffektiv utrustning, virtualisering och cirkulär livscykelhantering.

**Säkerhet** och riskhantering främjar hållbarhetsarbetet som sådant och är avgörande för företags hållbara utveckling. Sociala faktorer såsom integritetsfrågor är mycket viktigt att beakta i säkerhetsarbetet.

Inom tjänsteområdet **Modern arbetsplats** erbjuds säkra och effektiva lösningar för distansarbete och digitala möten, vilket minskar resande och därmed klimatpåverkan. Inom arbetsplatstjänster ingår hårdvara, och ger därmed upphov till relativt stor del av klimatpåverkan. Cirkulära lösningar bidrar till att minska klimatpåverkan.

Tjänsteområdet **Applikation & utveckling** ger positiva avtryck i form av ökad effektivitet. Dessutom kan mängden data minska beroende på hur man programmerar, vilket i sin tur leder till ett minskat behov av datalagring.



**Säkerheten måste vara hög, men den får aldrig bli ett hinder för affärsutveckling, som idag till stor del handlar om att implementera nya digitala lösningar.**

Magnus Blomberg,  
teknisk chef Nordlo

## Förändrad hotbild kräver säkra IT-tjänster

Digitaliseringen möjliggör snabb affärsutveckling och effektivisering, men medför också risker. Nordlo hjälper sina kunder att hitta den viktiga balansen mellan säkerhet och innovation, ett arbete som har varit särskilt efterfrågat under 2022. När det gäller cybersäkerhet hjälper Nordlo flera kunder genom att bland annat arbeta utifrån de här grundstenarna:

– **Klassificeringsarbete och kontinuitetsplan:** För att kunna jobba förebyggande och stå väl förberedd görs klassificeringsarbetet i ett tidigt skede. Risker behöver bedömas när nya affärslösningar implementeras men också för redan existerande IT-lösningar. I kontinuitetsplanen besvaras frågor kring vad man ska göra om en del av företaget slås ut samt vilka delar av verk-

samheten och vilken information som är viktigast att skydda.

– **Säkerhetstjänster:** Utifrån varje kunds specifika behov skräddarsys en kombination av säkerhetstjänster. Detta kan vara tjänster såsom penetrationstest, övervakning, incidenthantering och andra tekniska säkerhetstjänster lämpligt anpassade efter verksamheten.

– **Stärkt medvetenhet:** Utöver att ha en genomförbar strategi för cybersäkerhet är en röd tråd i Nordlos säkerhetsarbete att stärka medvetenheten hos människorna som jobbar i organisationen. Lämpliga säkerhetslösningar i kombination med säkerhetsmedvetna medarbetare, som agerar på uppkomna hot, ger bästa möjliga skydd.

# Topp i kundnöjdhet

Nordlo strävar efter högsta kundnöjdhet och vi arbetar för att ständigt förbättra våra tjänster, vårt genomförande och vårt interna arbete som är en förutsättning för allt vi gör. För att ha möjlighet att ständigt utvecklas och nå målen genomför Nordlo kundundersökningar, där kundnöjdhet och rekommendationsvilja följs upp.

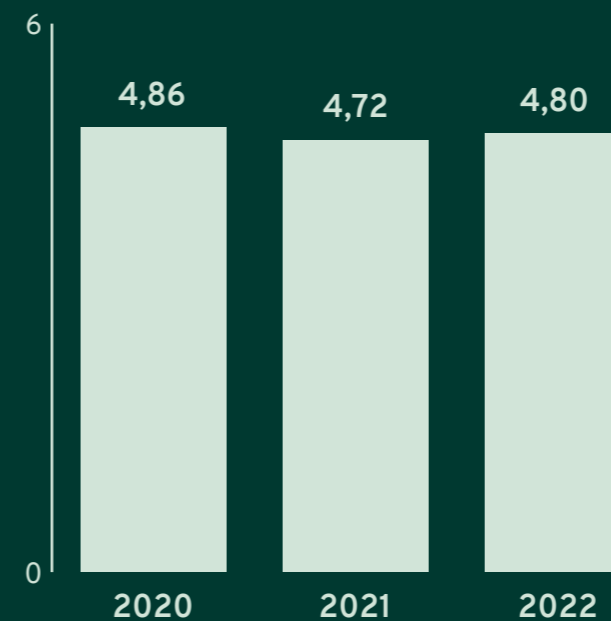
Varje affärsenhet och verksamhet följer upp sitt kundundersökningsresultat och återkopplar till kunderna kring förbättringsområden. Kundensvariga har kontinuerlig dialog med kunderna om kundnöjdhet. För de kunder som har servicedesk-tjänster genomförs undersökningar med slutanvändare. Dessa följs upp tillsammans med leverans och support-team för ständig förbättring.



Nordlo placerar sig i topp för tionde året i rad när kunderna får välja leverantör. Det visade 2022 års upplaga av Radars stora leverantörskvalitetsgranskning, där Nordlo intog topp 5-placering i tre av fyra kategorier.



## 4,80 i kundnöjdhet



# 379

svar inkom vid undersökningen 2022 med ett genomsnittsvärde för samtliga områden på 4,8.

Kundnöjdheten mäts genom en undersökning som följer upp nöjdheten på en sexgradig skala från 1, "instämmer inte alls", till 6, "instämmer helt", inom en rad områden och frågeställningar.

Målgrupp är Nordlos kundkontakter; vd, CIO/IT-chef eller ansvarig inom IT-områden.

## 27 i NPS - Net Promotor Score



NPS mäter rekommendationsviljan hos kunder genom frågan:

"Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera Nordlo till en vän eller kollega?"

Vid undersökningen 2022 svarade 400 respondenter med ett NPS-värde av 27.

- 45 procent svarade 9-10
- 37 procent svarade 7-8
- 18 procent svarade 0-6

Om NPS: NPS kan anta ett värde mellan -100 och 100, man räknar andelen svar som angivits med betygen 9-10 och drar bort andelen som givit något av betygen 0-6. Samtliga svar mellan 7 och 8 räknas därmed bort.

Nordlo ser en något ökad NKI samtidigt som övergripande NPS minskat. Resultatet och kopplingen följs upp i kontakten med kunderna.





”

**Livslängd på produkter är en viktig hållbarhetsfaktor. Ökad användningslängd sker vid flera steg i livscykeln.**

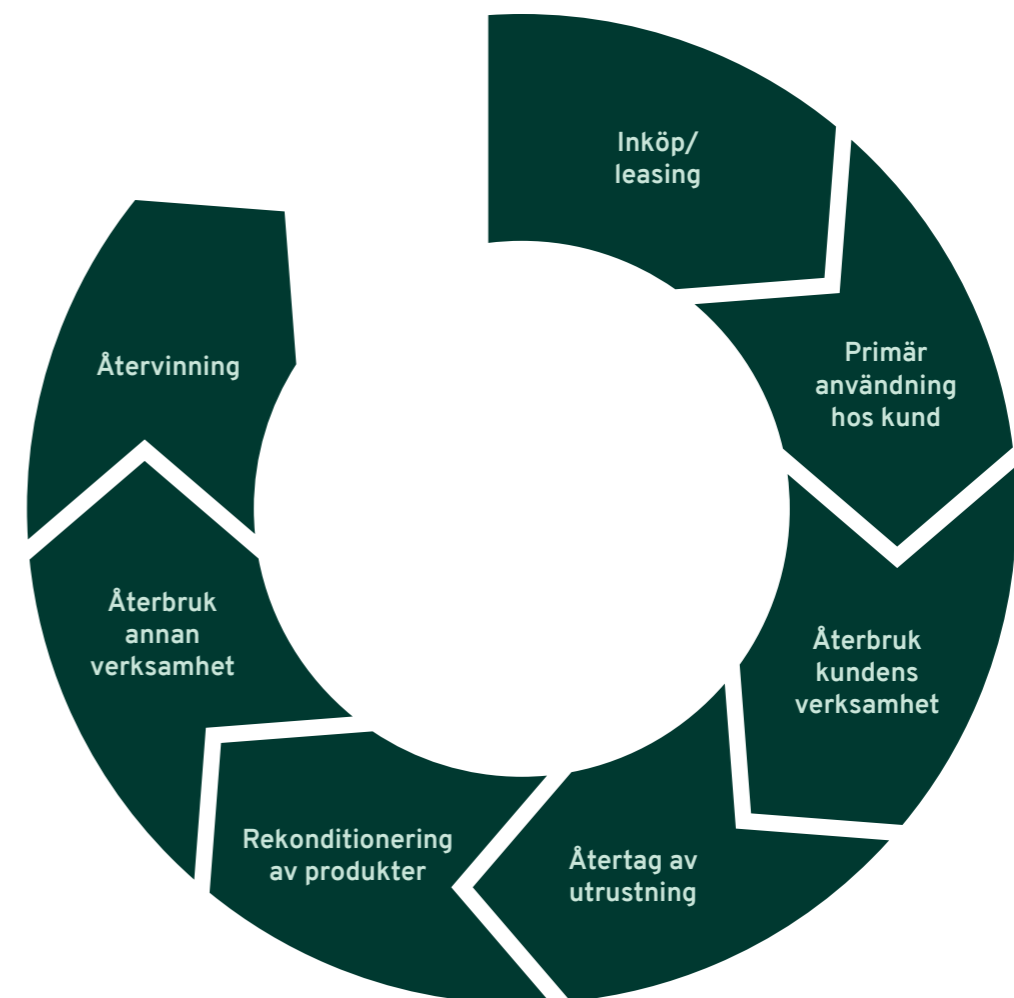
## Ökad cirkularitet

Den globala omställningen från linjär produktion och ekonomi till cirkularitet pågår för fullt, där resurser stannar i den ekonomiska cykeln genom återanvändning, reparation eller materialåtervinning.

Livscykelhantering är ett genomgående begrepp i Nordlos värdekedja. Utifrån Nordlos tjänsteområden har vi valt att prioritera arbetet kring ökad cirkularitet där vi har störst möjlighet att få genomslagskraft. Detta får vi inom de tjänsteområden som handhar mest hårdvara, vilka är Moln och infrastruktur samt Modern arbetsplats.

Livslängd på produkter är en av flera viktiga hållbarhetsfaktorer. Ökad användnings-

längd sker vid flera steg i livscykeln. Beroende av kundens situation och behov kan återbruk ske inom kundens verksamhet eller i annan verksamhet. Genom återvinning kan produkter köpas in som antingen har rekonditionerats och/eller innehåller återvunnet material. Även transporter är en hållbarhetsfaktor som påverkas av vår planering kring cirkularitet. Informations-säkerheten, det vill säga säker hantering och radering av data, är också viktiga steg inför återbruk och återvinning.





# Hållbar organisation

Satsningar på arbetsklimat och det hållbara ledarskapet syns i årets ökade medarbetarnöjdhet. För att ännu bättre kunna följa upp effekten av våra insatser har vi under året även utökat våra mätningar inom jämställdhetsarbetet och Nordlos klimatavtryck.

## Framsteg 2022

- ✓ Mätning av klimatavtryck har utökats. Fullt scope 1 och 2 mäts samt fler inkluderade områden i scope 3.
- ✓ Klimatkompensering för 2021 års uppmätta scope 1, 2 och 3 genom projektet Thor Heyerdahl Climate Park – Restoring Mangrove Forests.
- ✓ Månatliga mikrokurser i säkerhet för alla medarbetare.
- ✓ Uppdaterad uppförandekod, visseblåsarpolicy och digital visseblåsarkanal.
- ✓ Pilotprojektet inom medarbetares hälsa med hälsotester, enkät och personlig coaching som genomfördes 2021 föll väl ut och rullades ut till flera enheter under 2022.



# Klimatavtryck

Under 2022 har Nordlo fortsatt arbetet med klimatuppföljning enligt Green House Gas Protocol (GHG-protokollet). Scope 1 och 2 mäts fullt ut (över 95 procent) och scope 3 har utökats med flera områden. De uppdaterade kriterierna för Science Based Targets initiative (SBTi) och net zero har tagits in i arbetet och Nordlo har signerat åtagandebrev att sätta mål utifrån dessa.

## Områden som utökats i scope 3:

- Medarbetares pendling (schablon)
- Avfall kontorsrelaterat (schablon) (E-avfall mäts sedan tidigare)
- Bränsle- och energirelaterade aktiviteter (som inte ingår i Scope 1 och Scope 2)
- Inköpta varor och tjänster (schablon)

Vi ser att inköpta varor och tjänster står för den största andelen uppmätt avtryck och i fortsatt utveckling av vår mätning förväntas andelen öka ytterligare. För 2022 har vi fokuserat på det område som är störst ur hårdvaruhänseende relaterat

till hela Nordlo, vilket innebär produkter för arbetsplatsrelaterade tjänster. Av det är mer än 95 procent av inköpta produkter till kund och mindre än 5 procent för internt bruk. I den GHG-baserade mätningen tas inte hänsyn till om produkterna leasas/säljs eller till livslängd, beräkningen fokuserar på påverkan under produktion. Ökad livslängd liksom återvinning vid uttjänta produkter är dock något Nordlo ser som mycket viktiga hållbarhetsfaktorer oavsett detta.

Under 2023 fortsätter arbetet för att sätta och få validerat utsläppsminskningsmål i linje med SBTi:s 1,5 gradersmål (-4,2%/år) och långsiktigt mål om net zero. Längs vägen klimatkompenserar Nordlo för scope 1, 2 och områden närmast verksamheten i scope 3; affärsresor, avfall samt bränsle och energirelaterade aktiviteter.

För mer detaljerad beskrivning av Nordlos mätning, se tabell sid 58-59.



Klimatavtryck är en uträkning av utsläpp av växthusgaser som en person eller ett företag gör. Man mäter i koldioxidekvivalenter (CO<sub>2</sub>e) vilket är ett mått på hur mängden utsläpp bidrar till växthuseffekten och global uppvärmning. Enligt Green House Gas Protocol delas områden i så kallade scope.

## Scope 1

1 %

Transport

## Scope 2

2 %

Elektricitet varav från datacenter 1 %

<1 %

Fjärrvärme/ kyla

## Scope 3

<1 %

Avfall kontor, elektronik

1 %

Bränsle- och energirelaterade aktiviteter

5 %

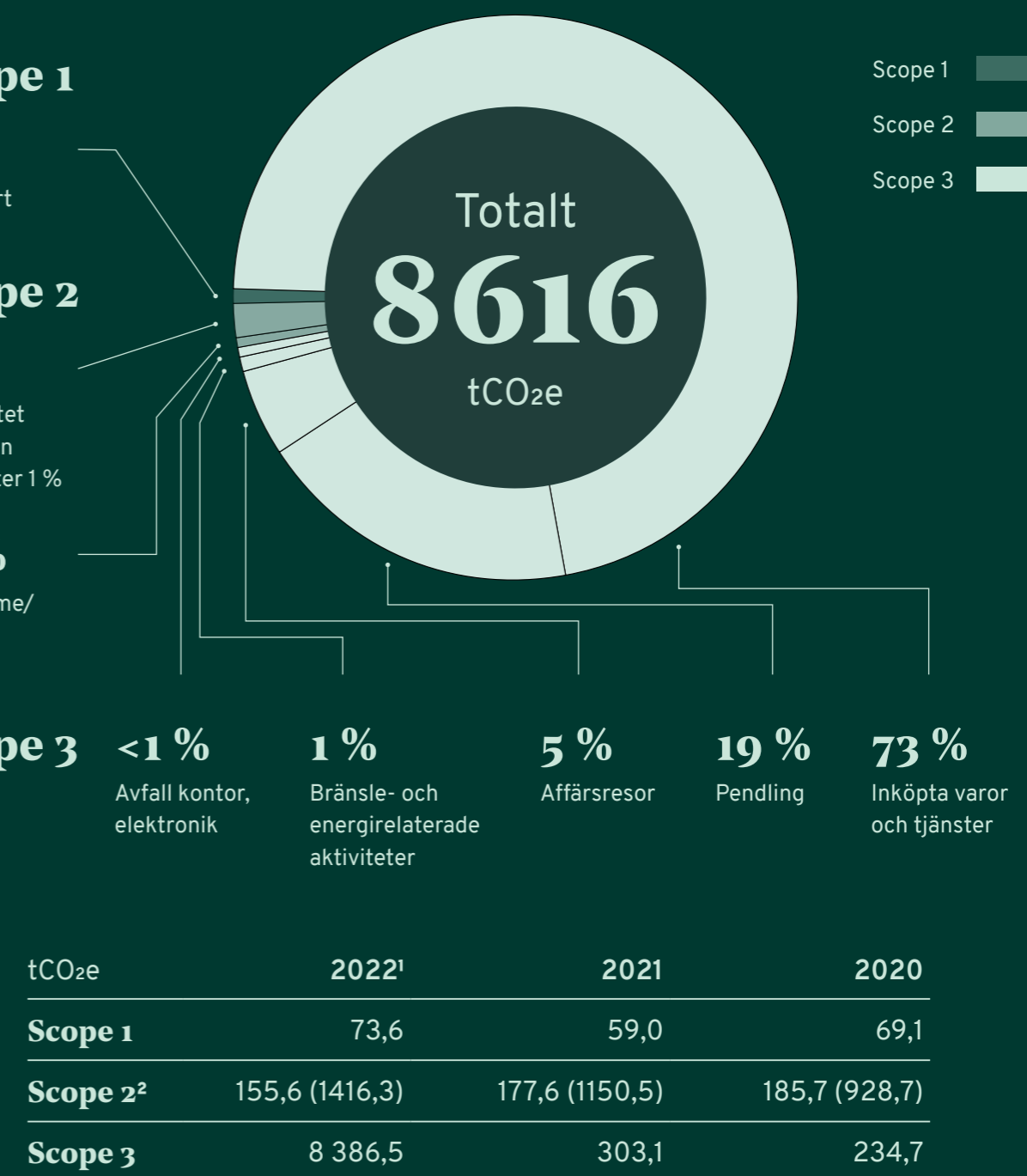
Affärsresor

19 %

Pendling

73 %

Inköpta varor och tjänster



tCO <sub>2</sub> e	2022 <sup>1</sup>	2021	2020
<b>Scope 1</b>	73,6	59,0	69,1
<b>Scope 2<sup>2</sup></b>	155,6 (1416,3)	177,6 (1150,5)	185,7 (928,7)
<b>Scope 3</b>	8 386,5	303,1	234,7

<sup>1</sup> Nya bolag tillkommer årligen i uppföljning då Nordlo expanderar.

<sup>2</sup> Platsbaserad beräkning (Marknadsbaserad inom parentes).



Platsbaserad metod (location based) återspeglar den genomsnittliga utsläppsintensiteten för nät där energiförbrukningen sker. En marknadsbaserad metod (market based) speglar utsläpp från el som företag målmedvetet har valt och som kan verifieras med certifikat.

# Nöjda medarbetare

Hög medarbetarnöjdhet i statistiken är viktigt, men framför allt strävar vi efter ett kännbart engagemang som syns i vardagen, där man trivs på Nordlo, brinner för att hjälpa kunden och på så sätt utvecklar både sig själv och företaget.

Årets medarbetarnöjdhet har ökat något. Vi satsade mycket på det hållbara ledarskapet under året och har även fokuserat på insatser för ett bra arbetsklimat, vilket vi nu ser resultatet av i våra mätningar. Det nya arbetslivet under pandemin påverkade medarbetarnöjdheten men genom att stötta

våra chefer i att bygga samhörighet på distans vänder vi trenden uppåt igen och förtroendet för våra chefer står sig starkt.

Personalomsättningen, som under pandemin varit låg, är nu något högre än normalt men den hade enligt våra bedömningar varit ännu högre om vi inte gjort de insatser som gjorts under 2022. Vår bransch är i ständig förändring, med ökande utvecklingstakt som innebär nya utmaningar. Att hitta, attrahera, utveckla och dessutom få rätt kompetenser att stanna kvar är därför ett kontinuerligt arbete.

” Vi satsade mycket på det hållbara ledarskapet och insatser för ett bra arbetsklimat under året och ser nu resultatet av det i våra mätningar.

# 77 / 100

i Nöjd Medarbetarindex (NMI) 2022.

2022: 77    2021: 75    2020: 77

NMI PER KATEGORI:	2020	2021	2022
Arbetsklimat	75	73	75
Ledarskap	80	80	81
Organisation	73	70	71
Visioner & mål	79	76	76

- Anonym medarbetarundersökning som genomförs minst en gång per år.
- Undersökningen innehåller frågor om arbetsklimat, ledarskap, organisation samt visioner och mål. I samband med undersökningen kartläggs också medarbetarnas rekommendationsvilja eNPS, employer Net Promotor Score.

- Resultatet av undersökningen följs upp per verksamhet och affärsenhet. För detta finns workshopmaterial och guider för att skapa återkoppling och prioritera förbättringsåtgärder.
- Ansvariga för HR och hållbarhet övergripande följer upp områdena kring säkerhet och eventuella upplevda trakasserier.



I undersökningssammanhanget uttrycks:  
70-100 På rätt väg  
60-69 Förbättringspotential  
0-59 Agera

# 29 % i eNPS

eNPS övergripande Nordlo var 29 % av -100 till 100.

2022: 29 %  
2021: 29 %  
2020: 37 %

eNPS mäter rekommendationsviljan hos medarbetarna genom frågan:

”Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera Nordlo som arbetsplats till en vän eller bekant?”



Vi är stolta över att vi i vår rekrytering konverterar från andra branscher. Istället för att utgå från CV och meritlista tittar vi i första hand på personlighet, samlad erfarenhet och inställning. Vi ser det som en styrka att anställa nya medarbetare som bidrar med nya infallsvinklar och perspektiv.

Under året har vi arbetat strategiskt för att hitta karriärvägar in i vår bransch specifikt för kvinnor, utlandsfödda och branschbytare. Ur jämställdhetsperspektiv har vi under året arbetat för att nå en jämnare balans mellan våra kompetensområden. Exempelvis har vi betydligt färre kvinnor i rollen som tekniker jämfört med kvinnor inom administration, vilket vi genom olika initiativ vill förändra. Målet är att ligga över genomsnittet för branschen. Relevanta jämförelsetal saknas men ett analysarbete pågår som strävar efter att lyfta de här frågorna för hela branschen.

Nordlos lönerevisioner följer lagar och gällande kollektivavtal. Lönekartläggning görs för att kunna förhindra, upptäcka och åtgärda osakliga löneskillnader, i nuläget görs dessa på verksamhetsbasis.

Intern kunskapsdelning är grunden i Nordlos kompetensutveckling, medan externa föreläsare kompletterar med nya infallsvinklar. Utbildningar och tekniska certifieringar sker kontinuerligt inom olika tekniska områden. Under 2022 har vi fortsatt vår viktiga långsiktiga inventering och målbild av den kompetens vi behöver för morgondagen. Vi har även påbörjat en kartläggning av befintliga medarbetares kompetensutvecklingsplaner för att säkerställa att vi förflyttar oss i rätt riktning. Kompetensnätverk, där specialister från olika delar av Nordlo samlas och delar kunskap och erfarenheter inom sina kompetensområden, bidrar till ökad spetskompetens och till kompetensförflyttning.

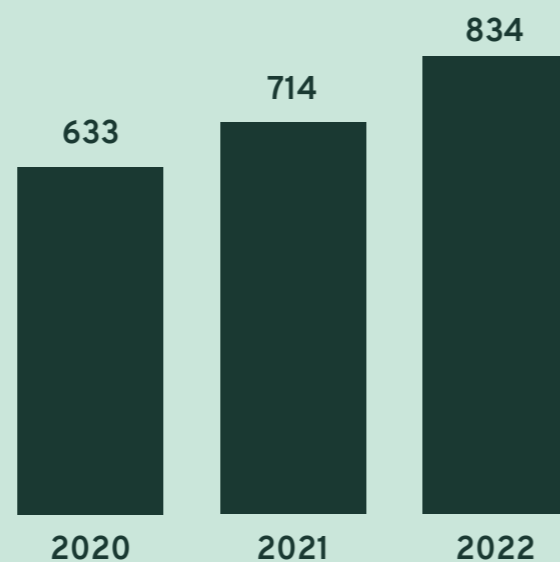
#### Totalt kvinnor och icke-binära

2022: 15,5 %  
2021: 15 %  
2020: 14,5 %

#### KVINNOR OCH ICKE-BINÄRA\*

Ledare	Operativ personal
2022: 23 %	2022: 8 %
2021: 19 %	2021: 4 %
2020: 23 %	2020: 3 %

\* Beräknat på antal medarbetare. 2022 inkluderat personal inom teknik, projektledning och försäljning. Föregående år endast teknik. Nya bolag har tillkommit årligen.



Medeltal anställda



# Mer olika med More

På Nordlo vet vi att mångfald stärker hela vår organisation. Nordlo More är vårt koncern-gemensamma initiativ för att ständigt förbättra oss som helhet.

Fler perspektiv bidrar till bättre beslut och stärker innovationskraften. Nordlo More är som en extra värdegrund där vi säkerställer att frågor kring jämställdhet, mångfald och inkludering finns i verksamhetens alla led. Nordlo More ska genomsyra allt vi gör och ingår i den obligatoriska introduktionen för nya medarbetare. Med hjälp av Nordlo More påminner vi oss själva och varandra ständigt om att vi eftersträvar dynamik och olikheter i alla våra team och verksamheter.

## Jämlikhet & jämställdhet

Nordlo ska erbjuda lika rättigheter och möjligheter mellan män och kvinnor, men även jämlikhet i en bredare bemärkelse. Alla medarbetare ska ha samma rättigheter och möjligheter oavsett ålder, etnicitet, kön, sexualitet, funktionsnedsättningar eller religion.

## Mångfald

Med variation när det gäller ålder, etnicitet, kön, sexualitet och religion får vi fler synsätt i verksamheten. Genom att omfamna våra olikheter stärker vi vår position på marknaden, får nya perspektiv och finner fler alternativa vägar framåt.

## Inkludering & integration

Nordlo tar ansvar för att inkludera individer från alla samhällsgrupper; unga, gamla och utlandsfödda. Vi ska bidra till unga och nyanländas möjligheter att integreras. Detta gör vi bland annat genom att tänka utanför ramarna i våra rekryteringar.



## Allt vi gör på Nordlo utgår ifrån våra värderingar



Vi arbetar  
tillsammans



Vi agerar  
med hjärtat



Vi skapar  
affärsvärde

# Säker IT-partner

För Nordlo är IT-och informationssäkerhet i verksamheten självklart av största vikt. Omvärldsbevakning av hot, säkerhetstestning och ständigt förbättringsarbete av skydd är bland annat delar av arbetet.

Den mänskliga faktorn är också avgörande och kan lätt bli den svaga länken. Genom aktiviteter och utbildningar inom IT-säkerhet, informationssäkerhet och personintegritet ökas medvetande och kompetens. Exempel är IT-säkerhetspodden, GDPR uppdateringsutbildning och löpande mikrokurser inom IT- och informationssäkerhet som genomförts under året för all personal.

Nordlos uppförandekod är en grundpelare i vårt hållbarhetsarbete och integrerad del i verksamheten. Uppförandekoden gäller alla inom Nordlo; medarbetare, ledning och styrelse och går igenom och undertecknas vid anställning.

Uppförandekoden, som bl a inkluderar mänskliga rättigheter, arbetsvillkor, jämställdhet, mångfald, antikorruption och miljöansvar, sätter de övergripande ramar för hur vi agerar och arbetar. Nordlo förespråkar en öppen kultur och att kunna prata öppet och direkt med sina ledare om

## Policyer och riktlinjer

- Nordlos värderingar
- Uppförandekod
- Leverantörsuppförandekod
- Visselblåsarpolicy
- Besluts- och attestordning
- Internkontroll med heatmap
- Ekonomihandbok
- HR-riktlinjer och guider
- IT- och informationssäkerhetspolicy

eventuella problem. Vid ett faktiskt eller misstänkt allvarligt missförhållande eller lagbrott finns visselblåsarkanal med möjlighet att vara anonym liksom rutiner kring detta.

Under året har Nordlos uppförandekod och visselblåsarpolicy uppdaterats, i linje med EU:s visselblåsardirektiv och digital visselblåsartjänst implementerats för internt och externt ändamål.



# Hållbar leveranskedja

Nordlos leverantörer och samarbetspartners spelar en viktig roll i den helhet som utgör Nordlos verksamhet. Hållbarhet genomsyrar hela värdekedjan och uppföljning av leverantörsleden sker löpande.

## Framsteg 2022

- ✓ Digital visseblåsning med möjlighet att vara anonym, tillgänglig internt och externt.
- ✓ Implementering av uppdaterad leverantörspolicy.
- ✓ Leverantörsuppföljning där leverantörer har fått möjlighet att bekräfta efterlevnad av Nordlos leverantörspolicy allt uppvisat en egen likvärdig uppförandekod.



Nordlos leverantörspolicy syftar till att leverantörer ska följa tillämpliga lagar och förordningar och respektera internationella konventioner och riktlinjer, bland annat FN Global Compact, ILO:s kärnkonventioner och Organisationen för Ekonomiskt samarbete och utveckling (OECD).

Under 2022 uppdaterades Nordlos leverantörspolicy, bl a med koppling till EU:s visseblåsardirektiv och The Transparency act (Åpenhetsloven). En annan utveckling är att det har möjliggjorts att enklare kunna vara anonym genom digital visseblåsning, tillgänglig internt och externt.

Nordlo har samarbetsavtal med ett flertal av de stora leverantörerna inom IT med koncerngemensamma avtal. Dessa leverantörer arbetar aktivt med hållbarhetsfrågor och verkar för transparens inom området. Genom dialog och samverkan sker ett viktigt utbyte med leverantörerna. Nordlo får möjlighet att lyfta fram sina mest prioriterade områden samtidigt som vi kan lära av andra organisationers arbete, exempelvis initiativ kring klimatavtryck.

Nordlo genomför uppföljningar av både koncerngemensamma och lokala leverantörer, som vi har avtal med och/eller där inköp görs i stora volymer samt i de fall vi ser en ökad risk för brister i hållbarhetsaspekterna. Uppföljningen innebär frågor om leverantörens systematiska arbete kring kvalitet, miljö, arbetsmiljö/social hållbarhet och informationssäkerhet. Uppföljningen har framarbetats koncerngemensamt.

Under 2022 har uppföljning börjat göras för leverantörer som används av Nordlos svenska verksamheter, implementering fortsätter under 2023. Under 2023 planeras även implementering av due diligence och extern kommunikation enligt nya legala krav, såsom The Transparency act. Vi kommer även att beräkna andelen leverantörer, för vilka vi genomfört riskanalys, av vår totala inköpsvolym. Detta sker som ett led i att följa upp Nordlos framdrift mot målet om effektiv leverantörsuppföljning.



# Ansvar i samhället

Nordlos lokala närhet är en styrka som vi värnar om. Ett sätt att förvalta närheten är att ge tillbaka till lokalsamhället där våra verksamheter finns. Det gör vi genom att driva icke vinstdrivande projekt, som bidrar till en positiv utveckling i linje med bolagets hållbarhetsmål. En del projekt är långvariga medan andra görs som punktinsatser.

## Stoppa hackern

Hur gör man egentligen för att förhindra dataintrång? Det har högstadiel elever fått lära sig i ett samarbete mellan Nordlo och Region Kronoberg i projektet Stoppa hackern, som handlar om att på ett lekfullt sätt erbjuda elever kunskap om nätverksteknik. Eleverna inom regionen lägger pussel och tar till sig kunskap som de sedan använder för att stoppa en hackare som är på väg att stänga ner internet. Utmaningen är en del av regionens initiativ Mot nya höjder som bygger på att skapa intresse hos elever för teknikämnen redan i tidig ålder, både hos tjejer och killar.

– Vi ser fram emot att fortsatt stötta regionen i arbetet och att få träffa och inspirera alla elever som är vår framtid, säger Åse Thuveson, försäljningschef på Nordlo i Växjö och Ljungby.



”

**Gamificationkonceptet gör att innehållet är lätt att ta till sig, och elever som i vanliga fall känner sig osäkra i ämnet teknik har nu visat mod i att ta sig an utmaningen.**

Caroline Schough,  
samordnare för Mot nya höjder

## Jobb till nyanlända

Under Microsofts partnerevent i juni 2022 deltog Nordlo för att berätta om det utbildningsinitiativ för nyanlända som sjösattes år 2017 tillsammans med Arbetsförmedlingen och Länsstyrelsen Gävleborg. Initiativet resulterade i att sju nyanlända personer genomgick en utbildning och praktikperiod i programmering och utveckling, varav tre idag är fastanställda på Nordlo. Upplägget har under året återigen blivit aktuellt med tanke på kriget i Ukraina.

”

**En lärdom är vikten av att komma i sysselsättning först, därefter kommer språkinläringen automatiskt. Kod- och programmeringsspråk är universella, om våra deltagare först hade behövt lära sig svenska hade deras väg in på arbetsmarknaden blivit mycket längre.**

Erik Boson, vd fd Interlan numera del av Nordlo



## Hjältarnas hus

Nordlo var med och byggde upp IT-miljön från start när Hjältarnas hus, ett tillfälligt hem för sjuka barn och deras familjer, skulle etableras vid Norrlands Universitetssjukhus i Umeå 2016. Än idag hjälper Nordlos medarbetare de anställda och boende på Hjältarnas hus med IT-drift och IT-utrustning. I samarbetet ingår även licenskostnader och sponsrad hårdvara.

– Det känns alltid extra bra när vi har möjlighet att hjälpa andra människor och såklart är det en oerhörd stolthet hos våra medarbetare när vi kan stötta en så beundransvärd och viktig verksamhet, säger Kristofer Lindström, key account manager.



”

**Vi har ett jättestort förtroende för Nordlo. Det finns tillåtelse att i princip ringa hur mycket vi vill för teknisk support.**

Carola Espinoza Lestander,  
verksamhetschef Hjältarnas hus

”

**Nordlo har blivit en nyckelspelare för oss. Utan fungerande IT-infrastruktur kan vi inte få ut tidningen vilket skulle innebära att de drygt 230 personerna som säljer tidningen på gatan skulle stå utan jobb.**

Pia Stolt, vd Situation Stockholm



## Situation Stockholm

I över tio år har Nordlo stöttat Situation Stockholm, tidningen som säljs av hemlösa på Stockholms gator. I uppdraget ingår all form av IT-drift. Främst säkerställer Nordlo funktionen i datorerna, som används av tidningssäljarna både för privat bruk och för arbetsrelaterade uppgifter som att skriva texter till tidningen. I samarbetet ingår även övrig teknisk support som att nätverk och servrar fungerar som de ska. Nordlo har även skänkt begagnade datorer till Situation Stockholm.

– Det blir en väldigt personlig kontakt med de anställda på Situation Stockholm som hör av sig med olika frågor, både högt och lågt, som de inte kan lösa själva, säger Joakim Bachelard, systems specialist på Nordlo.



”

**Vår förhoppning var att få ett bidrag på vägen och sedan att vi skulle leta sponsorer till resten. Att gå från tanke till handling på det sätt som Nordlo gjorde är vi otroligt tacksamma för.**

Robert Hejdenberg, vd Ågrenska

## Ågrenska stiftelsen

På Lilla Amundön söder om Göteborg finns Ågrenska, en icke-vinstdrivande organisation som erbjuder en mötesplats och kompetenscentrum för barn, ungdomar och vuxna med funktionsnedsättningar och sällsynta diagnoser. När stiftelsen växte ur sin IT-drift för drygt tio år sedan, fick de kontakt med Zetup, numera del av Nordlo, som erbjöd sig att hjälpa till som IT-partner utan att ta betalt.

## Initiativ för Ukraina

Under året har Nordlo genom insatser i närsamhället bidragit med stöttande insatser till förmån för folket i Ukraina.

– Bidrag till bussar som hämtar familjer till svensk kommun där man förberett med boende.

– Bidrag till bilar som kör förnödenheter till Ukraina, initiativ tillsammans med kund.

– UNHCR-stöd till Ukraina och andra delar av världen, så kallat nyckelföretag under 2023.

# Riskhantering

Nordlo ser över och värderar risker och möjligheter i det strategiska hållbarhetsarbetet. Nedan beskrivs några av de viktigaste hållbarhetsriskerna samt hur de hanteras.

RISK:	BESKRIVNING:	HANTERING:
<b>Utsläpp till luft</b>	Utsläpp av växthusgaser från områden som energianvändning, fjärrvärme, fjärrkyla, transport, tjänsteresor, IT-produkter.	Nordlo strävar efter att minimera företagets påverkan på miljön genom att exempelvis minska mängden avfall och främja en effektiv användning av energi. Uppföljning av växthusgasutsläpp, målsättning om 100 procent förnybar el, utveckling och genomförande av datahallsstrategi och däri förbättringar för energieffektivitet. Mötes- och reseriktlinjer och kultur som förespråkar digitala möten då resande inte är av stor vikt för ändamålet.
<b>Kemikalieanvändning</b>	Användning och utsläpp av kemikalier kan orsaka hälso- och miljöskador.	Nordlos uppförandekod slår fast att lokala miljöregler eller internationella standarder, om dessa skulle vara striktare, ska följas. Samarbete och krav på leverantörer avseende arbete med substitution. Leverantörsuppförandekod.
<b>Arbetsrelaterad ohälsa, skador och olyckor</b>	Medarbetare kan utsättas för risk för arbetsrelaterad social ohälsa, arbetsplatsolyckor och hotfulla situationer.	Nordlo ska vara en professionell och säker arbetsplats i enlighet med gällande lagstiftning. Hälso- och säkerhetsinstruktioner ska hållas aktuella och korrekta. Uppförandekoden uttrycker varje medarbetares ansvar att noggrant följa instruktioner och bestämmelser som rör hälsa, säkerhet och miljön på arbetsplatsen. Systematiskt arbetsmiljöarbete, HR-riktlinjer och ledarskapsriktlinjer, medarbetarundersökning och medarbetarsamtal i syfte att verka förebyggande samt hantera uppkomna situationer.

RISK:	BESKRIVNING:	HANTERING:
<b>Diskriminering eller annan kränkande behandling</b>	Medarbetare riskerar att utsättas för diskriminerande eller kränkande behandling.	Uppförandekoden uttrycker att Nordlo ska visa alla individer hänsyn samt vidta aktiva åtgärder för att säkerställa en god och inkluderande arbetsmiljö som karaktäriseras av jämställdhet och mångfald. HR-riktlinjer och ledarskapsriktlinjer, medarbetarundersökning och medarbetarsamtal finns i syfte att verka förebyggande samt hantera uppkomna situationer. Koncernövergripande initiativ kring området, sk. Nordlo More.
<b>Kränkningar av mänskliga rättigheter</b>	Risk för att individer utsätts för kränkningar i samband med leverantörers och underleverantörers verksamhet.	Nordlos leverantörer ska godkänna Nordlos leverantörsuppförandekod eller uppvisa motsvarande egen antagen uppförandekod. Koderna innehåller skrivningar för att föra vidare Nordlos krav kring arbetsrättsliga villkor och anständiga arbetsförhållanden även till tredjeparts-leverantörer. Årlig uppföljning med egenutvärdering samt en leverantörsriskbedömning, med extra fokus på sociala villkor och arbetsvillkor.
<b>Informations-säkerhets-incidenter</b>	Våra kunder och vi själva litar på att vi hanterar informationssäkerhet med hög professionalism. Risk för att information läcker ut, förvanskas eller förstörs. Risk för att information inte är tillgänglig när den behövs. Negativ påverkan för kunder, medarbetare och samhälle.	Nordlos uppförandekod innefattar upprätthållande av sekretess för konfidentiell eller skyddad information. Policyer och riktlinjer för verksamheterna inom IT och informationssäkerhet. Kompetensutveckling och kompetensspridning inom området. Ständigt förbättringsarbete bland annat utifrån ISO 27001.
<b>Ekonomiska oegentligheter, mutor och korruption</b>	Risk för att individer utsätts för otillbörlig påverkan samt risk för negativ påverkan på samhället.	Nordlos uppförandekod för medarbetare och affärspartners fungerar som vägledning i affäretiska frågor. Koncernövergripande besluts- och attestordning samt internkontroll med heatmap.
<b>Klimatrelaterade risker</b>	Klimatrelaterade risker på lång och kort sikt; fysiska, regulatoriska, tekniska och marknadsrelaterade.	Klimatrisker och möjligheter är integrerade i företagets övergripande affärsrisk- och möjlighetshantering och Nordlos övergripande strategiplanering. Risk- och möjlighetsutvärdering kopplat till klimatrelaterade faktorer genomförs utifrån en arbetsmodell influerad av Task Force for Climate-related Financial Disclosures (TCFD).



# Hållbar ansvarsfördelning

Nordlos CEO har det övergripande ansvaret för hållbarhet och att arbetet följer huvudägares definierade ramverk samt gällande lagar och förordningar. Beslutsfattande om koncernövergripande policyer och riktlinjer är Nordlos **ledningsgrupp**.

**ESG styrgrupp** ansvarar för att ytterligare öka integrering av hållbarhet i affärsstrategin och i verksamheten samt säkerställer framdrift inom prioriterade ESG-initiativ övergripande och inom respektive affärsområde.

**Hållbarhetsansvarig/ESG-ansvarig** (Environmental, Social, Governance) ansvarar för samordning av det strategiska hållbarhetsarbetet, att stötta Nordlo-gemensamma funktioner och affärsenheterna inom hållbarhetsområdena samt rapportering avseende hållbarhet till styrelse, ägare och externt.

**CFO** ansvarar för finansiella strategier och det proaktiva arbetet kring affärsetik och antikorrupktion.

**HR-ansvarig** ansvarar för företagets arbete med arbetsmiljö och arbetsrätt, i samråd med **CFO/finansfunktionen** och **hållbarhetsansvarig**. HR-ansvarig samordnar det koncerngemensamma initiativet Nordlo More för att driva frågor kring jämlikhet, jämställdhet, mångfald och integration inom Nordlo-gruppen.

**Kvalitetsansvariga, informationssäkerhetsansvariga** samt **dataskyddsombud** finns inom affärsenheterna.

**CIO** ansvarar för informationssäkerhet inom gemensam intern IT samt övergripande för informationssäkerhetsfrågor och eventuella anmälningar gentemot Datainspektionen.

Utvecklingen av tjänsteerbjudandet drivs inom affärsområdena utifrån övergripande strategi med stöd av **affärsutvecklare** och **hållbarhetsansvarig**.

Partnersamarbete, krav och uppföljning av leverantörer ansvarar **partnerfunktionsansvarig** för med stöd av **hållbarhetsansvarig**. **Inköpare** i affärsenheterna ansvarar och hanterar leverantörer och samarbeten som är verksamhetsspecifika, där inte gemensamma avtal/samarbeten är relevanta.

Varje **verksamhets vd** ansvarar för att driva och utveckla den lokala verksamheten liksom att verksamheten följer beslutade koncerngemensamma policyer/riktlinjer och arbetar mot gemensamt beslutade målsättningar.

# Bakgrund till redovisningen



Detta är Nordlo Group AB:s hållbarhetsredovisning för verksamhetsåret 2022. I denna redovisning benämns Nordlo Group AB med dotterbolag som Nordlo eller Nordlo-gruppen. Sammanfattning om Nordlos hållbarhetsarbete 2021 som del i FSN Capitals ESG report, se: [fnsicapital.com/en/responsibility](https://fnsicapital.com/en/responsibility).

Koncernen bildades 2018 genom en sammanslagning av svenska Zetup, Office IT-Partner och Dicom. Därefter har ytterligare bolag tillkommit genom förvärv; norska IT total, svenska Netcomp, svenska Insignis IT, norska Lerøen Datapartner, Appex Operations och Nisec samt nyetablering av kontor i Helsingborg i Sverige. 2019 antogs koncernnamnet Nordlo Group AB och Nordlo som varumärke lanserades. I januari 2021 förvärvades svenska Acon AB. Under 2022 förvärvades Interlan AB och Fana data AS. Interlan ingår i 2022 års klimatuppföljning medan Fana data kommer att integreras i uppföljningen för 2023.

2020 är basår för redovisningen. Alla rapporterade uppgifter och aktiviteter inträffade mellan 1/1 och 31/12 2022, såvida inte annat anges. Data om vår personal och organisation samlas i huvudsak in genom våra ekonomi- och lönesystem. Miljödata är beräknade utifrån underlag från GHG Protocol med stöd av systemverktyget CEMAsys.

Har du frågor om redovisningen är du välkommen att kontakta oss på [info@nordlo.com](mailto:info@nordlo.com).



Verksamhetens klimatmätning har beräknats med stöd av systemverktyget CEMAsys vars databas innefattar globala emissionsfaktorer och utgår från Greenhouse Gas Protocol (GHG-protokollet).

**Till höger beskrivs uppföljningsområden och datainsamling.**

GHG SCOPE	AKTIVITET	DATAINSAMLING	KÄLLOR
<b>Scope 1</b>	Nordlos egna poolbilar och transportbilar	Tankad volym av bränsle eller körda km	Kvitto, mätarställning
<b>Scope 2</b>	Köpt el, fjärrvärme, fjärrkyla	Förbrukning i kWh	Elmätare, fakturor, några mindre kontor beräknats med schablon
<b>Scope 3</b>	Inköp produkter och tjänster; hårdvara	Inköpsmängd i antal (Laptop, stationär, monitor, skrivare)	Inköpsdata största leverantörerna
<b>Scope 3</b>	Bränsle och energi-relaterade aktiviteter	Rapporterad bränsle, el, fjärrvärme	Motsvarar mängd rapporterad bränsle, el, fjärrvärme
<b>Scope 3</b>	Elektronikåtervinning för Nordlo och återtagen utrustning från kund som inte kunnat återanvändas	Återvunnen mängd elektronik i kg eller m <sup>3</sup>	Dokumentation från återvinningsleverantörer
<b>Scope 3</b>	Avfall/återvinning kontorsrelaterat	Kg papper, papp, plast, brännbart	Schablon per medarbetare, uppgifter från några kontor
<b>Scope 3</b>	Tjänsteresor med bil	Körda km i tjänst fördelat på slag av drivmedel	Milersättning från lönesystem/tidsuppföljningssystem
<b>Scope 3</b>	Tjänsteresor med flyg	Antal flygresor inrikes/kontinentalt/interkontinentalt	Ekonomisystem från fakturor och utlägg
<b>Scope 3</b>	Tjänsteresor hotellövernattningar	Antal hotellövernattningar inom/utanför Europa	Ekonomisystem från fakturor och utlägg
<b>Scope 3</b>	Medarbetares pendling	Buss och bil t/r, beräknat på resa 3 dgr/v och 48 v/år	Schablon utifrån kontorens estimat och antal medarbetare

nORDLO